

ID-Skydd Premium

ID-Skydd Premium kombinerar kreditbevakning, spärrservice och juridisk assistans för att ge dig ett bredare skydd om något händer med din identitet eller dina värdehandlingar.

Det här ingår i tjänsten

- Spärrservice dygnet runt. Tryggsam hjälper dig att initiera spärrning via utfärdare och operatörer.
- Bevakning av din kreditprofil med avisering via sms eller e-post samt tillgång till kreditprofil.
- Juridisk assistans upp till 25 timmar per år vid incidenter som omfattas av villkoren.
- 24 skyddsdekaler första året.

Efter det första året tillkommer en årsavgift för fortsatt aktivering av skyddsdekaler enligt gällande prislista.

Bra att känna till

Tjänsten ersätter inte ekonomiska förluster. Den ger dig stöd, utredning och juridisk hjälp enligt avtalet.

Vid misstänkt identitetsstöld

- Kontakta oss omgående.
- Polisanmäl händelsen (om vi inte har kommit överens om annat).
- Ta fram relevanta underlag så att vi kan hjälpa dig effektivt.

Ditt ansvar

För att spärrservice och bevakning ska fungera korrekt behöver du:

- Registrera dina kort, värdehandlingar och/eller telefon via Mina sidor eller registreringsblankett.
- Säkerställ att uppgifterna du lämnar är korrekta och uppdaterade. Legitimerar dig vid förlustanmälan och lämnar nödvändiga uppgifter för identifiering. Vid spärr av IMEI-nummer: först polisanmäla och uppge diarienummer.

Om uppgifter är felaktiga eller ofullständiga kan det påverka vår möjlighet att hjälpa dig enligt villkoren.



Allmänna villkor för tjänsten ID-Skydd Premium

Gäller fr o m 2023-07-01 tills vidare



1. Allmänt och definitioner

Dessa allmänna villkor ("Allmänna villkor") utgör en del av det avtal ("Avtalet") som privatperson ("Kunden") ingår med Tryggsam i Sverige AB ("Tryggsam") avseende ID-Skydd Premium ("Tjänsten"). Med Tjänsten avses den av Tryggsam tillhandahållna tjänsten ID-Skydd Premium med den huvudsakliga funktion som beskrivs i punkt 3 och 4 nedan. Med "Avtalsdagen" avses den dag Kunden ingick Avtalet med Tryggsam, antingen skriftligt eller muntligt. Med "Spärrlinje" avses Tryggsams larmcentral.



2. Kontaktuppgifter till Tryggsam

Kunden kan alltid kontakta Tryggsam genom att ringa kundservice på 0771- 404 505, skicka e-post till kundservice@tryggsam.se eller brev per post till Tryggsam i Sverige AB, Box 4031, 131 04 Nacka.



3. Allmänt om Spärrservice

Tjänsten är en säkerhetstjänst för konsumenter där Tryggsam efter en förlustanmälan från Kunden förmedlar spärrning av Kundens identitetsoch värdehandlingar såsom betal-/kreditkort. Tjänsten hjälper Kunden att skydda förlorad eller stulen egendom. Tjänsten kan omfatta Kundens kreditkort, bankkort samt övriga värdehandlingar (t.ex. pass och körkort) utfärdade i Sverige samt mobiltelefoner med telekomtjänster hos svensk operatör i Sverige.

3.1 Säkerhetsbestämmelser för spärrning av identitets- och värdehandlingar

Genom att registrera identitets- och värdehandlingar i Tryggsams stöldskyddsregister underlättas spärrning vid förlust. Registrering kan göras av kreditkort,

bankkort, pass eller annan identitetshandling utfärdade i Sverige. Registrering görs online på Tryggsams hemsida via "Mina sidor" eller via av Tryggsam tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning eller att Kunden skickar en registreringsblankett till Tryggsam per post. Vid begäran av spärrning registrerar Tryggsams handläggare anmälan i avsett system och kontakter Kundens leverantörer av identitets- och värdehandling som i sin tur utför spärrning. Tryggsam kan vid begäran hjälpa till med polisanmälan. Spärrning kan begäras dygnet runt, alla dagar, via telefon (spärrlinjen 0771 - 74 00 00).

3.2 Säkerhetsbestämmelser för spärrning av telefon och abonnemang

Genom att registrera telefon och abonnemang i Tryggsams stöldskyddsregister underlättas spärrning vid förlust. Registrering görs online på Tryggsams hemsida via "Mina sidor" eller via av Tryggsam tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning eller att Kunden skickar en registreringsblankett till Tryggsam per post. Vid begäran av spärrning registrerar Tryggsams handläggare anmälan i avsett system och kontakter teleoperatören som utför spärrning av abonnemanget. Vid registrerad IMEI-kod kontaktas teleoperatören nästföljande arbetsdag för spärrning av telefon. För att registrera spärrning av IMEI ska polisanmälan skett och diarienumret ska ha tillhandahållits Tryggsams handläggare.



4. Allmänt om ID-Skydd

Tjänsten omfattar:

- Bevakning, via utvalda partners, av Kundens finansiella status samt meddelande och vidtagande av förebyggande åtgärder så fort någonting i denna status ändras.

- Assistans för återupprättande av Kundens identitet- och kreditstatus gentemot myndigheter, företag eller privatpersoner om Kundens identitet, trots bevakningen, obehörigt utnyttjats genom stöld, rån, bedrägeri, urkunds-förfalskning, brytande av postförsändelse eller intrång i elektroniskt lagrad information. Exempel på sådana åtgärder är förlustanmälan av förlorad ID-handling, upprättande av bedrägerispärr samt avlägsna orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser.

- Assistans med bestridande av fakturor om köp olovligen genomförts i Kundens namn, samt

- Kostnadsfritt biträde, via av Tryggsam utvald partner, av juridiskt ombud upp till ett värde motsvarande 25 timmar i den mån fakturan/skulden inte krediterats efter bestridande. Det är i första hand Tryggsam som ska ha kontakt med det juridiska ombudet för att den juridiska rådgivningen ska ingå.

Tjänsten omfattar inte:

- id-stöld som uppstått till följd av Kundens straffbara handlingar, - eventuella ekonomiska förluster,

- eventuella krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svensk inkassobyrå eller rättsinstans.

Kundens skyldigheter

- Kontakta Tryggsam så snart det kan ske när en identitetsstöld upptäcks eller misstänks.

- Polisanmäla händelsen om inte Tryggsam på begäran från Kund godkänt att hjälpa till med detta.

- Ta fram korrekta uppgifter och tillgängliga dokument avseende omständigheter som har betydelse i ärendet.

4.1. Med "identitet" avses; namn, personnummer och signatur inklusive elektronisk signatur.

4.2. Genom Tjänsten får Kunden tillgång till Bisnode Kredit AB:s ("Bisnode") kreditprofil på Kund. Kreditprofilen och händelser från Bisnode finns tillgänglig för Kund på <https://minasidor.tryggsam.se> genom att logga in med BankID. Kund får även SMS och/eller e-post skickat till sig när en förändring avseende Kunds kreditprofil inträffat.

4.3. Genom Tjänsten får Kunden tillgång till Creditsafe i Sverige AB:s ("CreditSafe") realtidsövervakning. SMS och/eller e-post skickas till Kunden när en kreditupplysning har tagits via CreditSafe:s upplysningstjänst.

4.4. Tryggsam inhämtar fullmakt från Kunden i de fall Tryggsam behöver ta kontakt med kreditgivare, kreditupplysningsföretag eller andra instanser för att hjälpa Kunden med att inhämta uppgifter för att upptäcka eventuell identitetsstöld eller vidta åtgärder för att begränsa ekonomiska förluster till följd av identitetsbedrägeri.



5. Beställning och lösenord

Kunden beställer Tjänsten genom att (a) erlagga betalning enligt det skriftliga erbjudande som Tryggsam tillhandahåller eller genom att (b) acceptera ett erbjudande via telefon eller Internet. När Tryggsam mottagit Kundensbeställning skickas en bekräftelse med inloggningskoder till Kundens folkbokföringsadress. Kunden ansvarar för att erhållna koder inte sprids eller är tillgängliga för obehöriga personer. Finns risk för spridning eller att koden har kommit i orätta händer är Kunden skyldig att snarast byta sitt lösenord själv, detta görs på <https://minasidor.tryggsam.se>.



6. Korrekta uppgifter

För att Tryggsam skall kunna tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet måste Kunden till Tryggsam och Bisnode uppgive korrekta uppgifter (namn, adress, e-post, personnummer samt lämplig identifiering av registrerade föremål) vid registrering och förlustanmälan. Tryggsam har inget ansvar gentemot Kunden om denne vid registrering eller förlustanmälan lämnar information som är ofullständig, felaktig eller vilseledande.



7. Förlustanmälan

Kunden skall vid förlustanmälan till Tryggsam legitimera sig genom att uppgive sitt namn och personnummer samt de ytterligare uppgifter som kan krävas för att säkerställa Kundens identitet. Då anmälan om förlust skett skall Tryggsam utan dröjsmål meddela den myndighet eller det företag som utfärdat registrerade föremål om förlusten. Om Tryggsam så kräver skall Kunden skriftligen bekräfta muntliga meddelanden som lämnats av Kunden till Tryggsam.



8. Informationens aktualitet

Informationen i kreditupplysningsföretagens tjänster uppdateras dagligen då information inkommer till kreditupplysningsföretagen. Vid frågor eller synpunkter på uppgifter hämtade från kreditupplysningsföretag hänvisas Kunden till att höra av sig Bisnode.



9. Rättelse och registerutdrag

Om kunden anser att en uppgift om denne i ett register är oriktig eller missvisande skall kreditupplysningsföretaget kontakta för att begära rättelse.



10. Lagar och föreskrifter

Upplysningsverksamhet som Kunden genom Avtalet berättigas nyttja är reglerad i kreditupplysningslagen (1973:1173), personuppgiftslagen (1998:204) och yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469). Tryggsam följer även konsumenttjänstlagens (1985:716) bransch-överenskommelser och god affärsed.



11. Missbruk och avstängning av Tjänsten

Kunden får inte använda Tjänsten på annat än sedvanligt sätt eller på ett sätt som orsakar skada eller olägenhet för Tryggsam eller annan.

För det fall tillhandahållandet av Tjänsten medför skada eller risk för skada för Tryggsam äger Tryggsam rätt att omedelbart stänga av Tjänsten. Tryggsam får i samband därmed inte vidta åtgärder på annat sätt än vad som är försvarligt efter omständigheterna. Tryggsam förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten om:

- a) Kunden begår väsentligt avtalsbrott t.ex. genom missbruk av Tjänsten.
- b) Betalning enligt punkt 13 uteblir trots påminnelse och varning om avstängning.

Om Tryggsam utnyttjar sin rätt enligt ovan och stänger av Tjänsten ovan ska Kunden snarast möjligt underrättas om Tryggsams vidtagna åtgärder. Tryggsams rätt att stänga av Tjänsten ska inte inverka på Tryggsams rätt att göra andra påföljder gällande med anledning av Kundens avtalsbrott.



12. Pris

Priset för Tjänsten och övriga avgifter framgår av vid var tid gällande prislista eller Avtalet. Samtliga priser anges inklusive mervärdesskatt. För pappersfaktura tillkommer en fakturaavgift enligt gällande prislista (f.n. 39 kr), medan autogiro är avgiftsfritt. Tryggsam förbehåller sig rätten att justera priset. Prisjusteringar

ska meddelas Kunden senast 30 dagar innan de träder i kraft. Om Kunden inte accepterar det nya priset har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den innevarande avtalsperioden. Vid Avtalets ingående ingår tjugofyra (24) stycken skyddsdekaler med unika koder. Dessa ingår kostnadsfritt under Avtalets första tolv (12) månader. Därefter debiteras en årlig avgift i förskott för fortsatt bruk och aktivering av skyddsdekaler enligt vid var tid gällande prislista. Kunden godkänner förlängningen av skyddsdekalstjänsten genom att erlægga betalning mot faktura. Kunden äger rätt att avstå från att betala denna del av fakturan, varvid tjänsten kopplad till skyddsdekaler upphör att gälla för den period fakturan avser. Om Tryggsam säger upp Avtalet i förtid på grund av Kundens missbruk av Tjänsten eller grova vårdslöshet, återbetalas inte debiterad avgift.



13. Betalningsvillkor

Månadsavgifter faktureras månadsvis i förskott med tjugo (20 dagars betalningstid). Avgifter för tiden från Avtalsdagen fram till första månadsskifte faktureras i samband med den första förskottsfakturan. Om Kunden ej betalar i tid har Tryggsam rätt att ta ut lagstadgad dröjsmålsränta.



14. Avtalstid, uppsägning och regler om konsumentskydd vid distansavtal

Avtalet träder ikraft från dagen Kunden ingick avtal och gäller under tolv (12) månader ("Bindningstiden"), om inte annat angivits i avtalet. Uppsägning av Avtalet ska ske senast tre (3) månader innan utgången av Bindningstiden varpå Avtalet annars gäller tillsvidare med tre (3) månaders uppsägningstid. Uppsägningstiden räknas från dagen då Tryggsam mottagit uppsägningen. Tryggsam har rätt att säga upp Avtalet till upphörande med trettio (30) dagars uppsägningstid, eller med omedelbar verkan i de fall som anges i punkt 11 ovan.

Kunden har ångerrätt enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59). För att ångerfristen skall göras gällande skall meddelande härom lämnas till Tryggsam senast fjorton (14) dagar efter Avtalsdagen. Hos Konsumentverket finns ett standardformulär som Kunden som konsument kan (men inte behöver) använda när Kunden vill utöva sin ångerrätt. Vid tvister som vi inte lyckas lösa tillsammans, rekommenderar vi att Kunden vänder sig till Allmänna reklamationsnämnden ("ARN"). Vi har som målsättning att lösa tvister med dig först och undvika ARN.



15. Ändringar av Avtal

Överenskommelser om avvikelser från Avtalet ska vara skriftliga och undertecknas av både Tryggsam och Kund. Tryggsam har rätt att ensidigt ändra dessa Allmänna Villkor och andra delar av Avtalet. Vid väsentliga ändringar av villkoren i Avtalet, såsom exempelvis men inte uteslutande Tjänstens pris, ska Tryggsam utan dröjsmål skriftligen underrätta Kunden om den kommande förändringen senast en (1) månad innan ändringarna träder i kraft. Detta gäller dock ej om ändringen beror på förändringar i lag eller annan författning eller på myndighets bud och som innebär att ändringen måste gälla omgående.

Om Kunden ej godtar förändringarna av Avtalet som meddelats av Tryggsam enligt föregående stycke har Kunden rätt att skriftligen säga upp Avtalet från och med det datum då de nya villkoren börjar gälla. Om Kunden skickat ett meddelande om uppsägning i enlighet med detta stycke har Tryggsam rätt att inom en (1) vecka från mottagandet av Kundens uppsägning meddela Kunden att de Allmänna Villkoren eller Avtalets lydelse ska vara oförändrad under den återstående Bindningstiden varvid Avtalet ska fortsätta gälla under återstoden av Bindningstiden och därefter automatiskt upphöra, om inte Tryggsam och Kunden kommer överens om annat.



16. Överlåtelse av Avtal

Kunden har ej rätt att överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan Tryggsams skriftliga medgivande. Tryggsam har rätt att överlåta eller pantskriva sina rättigheter, samt överlåta sina skyldigheter enligt detta Avtal. Detta innefattar bland annat en rätt för Tryggsam att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet. Kunden informeras härmed om att abonnemangsavtalet kan komma att pantsättas till Svea Bank AB. Betalning av fordringar – av vad slag det än må vara – som har sin grund i detta avtal kan med befriande verkan därför bara göras till Svea Bank AB och de konton som Svea Bank AB anvisar.



17. Personuppgifter

Kunden samtycker genom ingåendet av Avtalet till behandling av personuppgifter enligt nedan. Tryggsam kommer att behandla de uppgifter som Kunden lämnat till Tryggsam i syfte att fullgöra Avtalet, för identifikation, administration, kommunikation med Kunden, leverans, direktmarknadsföring och för statistikändamål. Detta kan även innebära samkörning, både inom och utom EU, med andra register och att Kundens uppgifter överförs till andra bolag inom Tryggsams koncern och till Tryggsams samarbetspartners. Uppgifter får ej behandlas för ändamål som rör direkt marknadsföring om Kunden motsätter sig sådan behandling. Kunden

har rätt att när som helst återkalla ett lämnat samtycke om behandling av uppgifter. Sådan återkallelse kan begränsas till att endast avse del av behandlingen. Kund som är privatperson har enligt personuppgiftslagen rätt att en (1) gång per kalenderår gratis få besked om vilka personuppgifter som behandlas om Kunden hos Tryggsam oavsett hur dessa samlats in. Om Kunden vill ha sådan information ska Kunden lämna in en skriftlig begäran till Tryggsam. Begäran ska skickas in underskriven per post och kan alltså inte skickas per e-post. Om personuppgifter behandlas i strid med personuppgiftslagen har Kunden rätt att begära att personuppgifterna rättas, blockeras eller raderas.



18. Tryggsams ansvar och force majeure

Tjänstens funktionalitet är beroende av ett antal faktorer utanför Tryggsams kontroll. Tryggsam ansvarar inte för skador som har orsakats av händelser utanför Tryggsams kontroll såsom exempelvis elavbrott, åsk- eller blixtnedslag, fördröjning i externt nät, störningar på eller avbrott i mobil- eller telefonförbindelse. Part är befriad från fullgörelse av förpliktelse enligt Avtalet om underlåtenheten att fullgöra en förpliktelse har sin grund i omständighet utanför parts kontroll såsom bland annat krig, krigsliknande händelse, uppror, sabotage eller hot om sabotage, myndighetsåtgärd eller ingripande, strejk, lockout, blockad eller annan arbetskonflikt, naturkatastrof eller exceptionella väderförhållanden, blixtnedslag, eldsvåda, översvämning eller störningar via telenätet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller andra liknande omständigheter av motsvarande vikt. Om part är befriad från fullgörandet av sina förpliktelser enligt denna punkt är part inte skadeståndsskyldig. Part som åberopar sådant förhållande enligt förra stycket till befrielse från fullgörande av avtalet är skyldig att omedelbart meddela andra parten härom.



19. Meddelanden

Meddelanden med anledning av Avtalet som ska vara skriftliga ska, om inget annat anges i Avtalet, ske genom brev eller e-post. E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress, ska anses ha nått Kunden samma dag som det avsändes. Brev som avsänts till den andra partens senast uppgivna adress ska anses ha nått den mottagande parten senast på sjunde dagen efter avsändandet.



20. Tvist och tillämplig lag

Tvist i anledning av Avtaletska avgörs av allmän domstol, varvid svensk rätt ska tillämpas.